

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Nr 357/13

Burmistrza Miasta Siemiatycze

z dnia 8 listopada 2013 r.

**WYKAZ KART INFORMACYJNYCH**

NAZW WYDZIAŁU	NAZWA KARTY	NUMER KARTY
<b>Referat Finansowo-Budżetowy (FB)</b>	Złożenie deklaracji na podatek od nieruchomości, rolny, leśny przez osoby prawne	FB.0143.1.1.2013
	Złożenie informacji w sprawie podatku od nieruchomości, leśnego, rolnego przez osoby fizyczne	FB.0143.2.1.2013
	Złożenie deklaracji na podatek od środków transportowych przez osoby fizyczne i prawne	FB.0143.3.1.2013
	Złożenie deklaracji o wysokości opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi	FB.0143.4.1.2013
	Wydanie zaświadczenia o niezaleganiu w podatkach lub stwierdzeniu stanu zaległości	FB.0143.5.1.2013
	Odroczenie terminu płatności, rozłożenie na raty, umorzenie zaległości w podatku od nieruchomości - osoby fizyczne i prawne	FB.0143.6.1.2013
<b>Referat Infrastruktury i Geodezji (IG)</b>	Decyzja o środowiskowych uwarunkowaniach dla przedsięwzięcia mogącego potencjalnie znacząco oddziaływać na środowisko	IG.0143.1.1.2013
	Decyzja o środowiskowych uwarunkowaniach dla przedsięwzięcia mogącego zawsze znacząco oddziaływać na środowisko	IG.0143.2.1.2013
	Sporządzenie wypisu i wyrysu z miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego lub studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego miasta	IG.0143.3.1.2013
	Udostępnienie terenu z wyjątkiem dróg i rowów	IG.0143.4.1.2013
	Wydanie decyzji na zajęcie pasa drogowego drogi gminnej	IG.0143.5.1.2013
	Wydanie zezwolenia na lokalizację zjazdu	IG.0143.6.1.2013
	Zatwierdzenie podziału nieruchomości	IG.0143.7.1.2013
	Zezwolenie na usunięcie drzew lub krzewów	IG.0143.8.1.2013
	Zwrot podatku akcyzowego zawartego w cenie oleju napędowego wykorzystywanego do produkcji rolnej	IG.0143.9.1.2013
	Zezwolenie na utrzymanie psa rasy agresywnej	IG.0143.10.1.2013
	Przydział lokali mieszkalnych i socjalnych z zasobów gminy	IG.0143.11.1.2013
	Dzierżawa gruntów gminnych	IG.0143.12.1.2013
	Sprzedaż lokali mieszkalnych na rzecz ich najemców	IG.0143.13.1.2013
	Sprzedaż nieruchomości w trybie przetargowym	IG.0143.14.1.2013
	Sprzedaż nieruchomości w trybie bezprzetargowym	IG.0143.15.1.2013
	Rozgraniczenie nieruchomości	IG.0143.16.1.2013
	Nadanie numeru porządkowego nieruchomości	IG.0143.17.1.2013
<b>Referat Organizacyjny (OR)</b>	Wydanie zezwolenia na prowadzenie placówki wsparcia dziennego	OR.0143.1.1.2013
	Ambasador Siemiatycz	OR.0143.2.1.2013
<b>Samodzielne stanowisko ds. organizacji opieki nad dziećmi i oświaty (Oś)</b>	Pomoc materialna o charakterze socjalnym dla uczniów-stypendium szkolne, zasiłek szkolny	Oś.0143.1.1.2013
	Dofinansowanie kosztów kształcenia pracowników młodocianych	Oś.0143.2.1.2013

<b>Referat Przedsiębiorczości, Promocji i Turystyki (PR)</b>	Realizacja wniosków składanych do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej	PR.0143.1.1.2013
	Zaświadczenie potwierdzające dane z ewidencji działalności gospodarczej	PR.0143.2.1.2013
	Licencja na taxi	PR.0143.3.1.2013
	Zmiana treści licencji taxi	PR.0143.4.1.2013
	Zezwolenia na sprzedaż napojów alkoholowych	PR.0143.5.1.2013
	Oświadczenie o wartości sprzedaży napojów alkoholowych	PR.0143.6.1.2013
	Wpis do ewidencji innych obiektów świadczących usługi hotelarskie	PR.0143.7.1.2013
<b>Referat Spraw Obywatelskich (SO)</b>	Wydanie dowodów osobistych	SO.0143.1.1.2013
	Zameldowanie/wymeldowanie/uchylenie zameldowania w drodze decyzji administracyjnej	SO.0143.2.1.2013
	Wydawanie zaświadczeń z ewidencji ludności	SO.0143.3.1.2013
	Zameldowanie na pobyt czasowy trwający do 3 miesięcy Wymeldowanie z pobytu czasowego trwającego do 3 miesięcy	SO.0143.4.1.2013
	Udostępnienie danych osobowych z ewidencji ludności oraz ewidencji wydanych i unieważnionych dowodów osobistych	SO.0143.5.1.2013
	Zameldowanie na pobyt czasowy trwający ponad 3 miesiące	SO.0143.6.1.2013
	Zameldowanie na pobyt stały	SO.0143.7.1.2013
	Wymeldowanie z pobytu stałego/czasowego trwającego ponad 3 miesiące	SO.0143.8.1.2013
	Zezwolenie na przeprowadzenie imprezy masowej	SO.0143.9.1.2013
<b>Urząd Stanu Cywilnego (USC)</b>	Odtworzenie aktu stanu cywilnego	USC.0143.1.1.2013
	Powrót osoby rozwiedzionej do nazwiska noszonego przed zawarciem małżeństwa	USC.0143.2.1.2013
	Wpisanie do polskich ksiąg aktu stanu cywilnego sporządzonego za granicą	USC.0143.3.1.2013
	Sprostowanie oczywistego błędu pisarskiego w akcie stanu cywilnego	USC.0143.4.1.2013
	Uzupełnienie aktu stanu cywilnego	USC.0143.5.1.2013
	Przyjęcie oświadczeń o uznaniu ojcostwa	USC.0143.6.1.2013
	Zaświadczenie o zdolności prawnej do zawarcia małżeństwa za granicą	USC.0143.7.1.2013
	Zmiana imion i nazwisk	USC.0143.8.1.2013
	Sporządzenie aktu zgonu	USC.0143.9.1.2013
	Zawarcie związku małżeńskiego przed kierownikiem USC (ślub cywilny)	USC.0143.10.1.2013
	Zgłoszenie urodzenia dziecka (sporządzenie aktu urodzenia)	USC.0143.11.1.2013
	Wydanie zaświadczenia do zawarcia małżeństwa wyznaniowego ze skutkami cywilnymi (ślub konkordatowy)	USC.0143.12.1.2013
	Wydanie odpisu z aktu stanu cywilnego	USC.0143.13.1.2013

Burmistrz Miasta  
Siemiatycze

**mgr Piotr Siniakowicz**

**URZĄD MIASTA SIEMIATYCZE**

ul. Pałacowa 2  
 17-300 Siemiatycze  
 tel. 85 65-65-800  
 fax. 85-65-65-803  
[www.siemiatycze.eu](http://www.siemiatycze.eu)  
[urzad@siemiatycze-um.com.pl](mailto:urzad@siemiatycze-um.com.pl)

**KARTA  
 USŁUGI**  
 XXX.0143/.../.../2013

**NAZWA USŁUGI:**

.....

**PODSTAWA PRAWNA:**

.....

**WYMAGANE DOKUMENTY:**

.....

**FORMULARZE DO POBRANIA:**

.....

**OPŁATY:**

.....

**TERMIN ZAŁATWIENIA SPRAWY:**

.....

**MIEJSCE ZŁOŻENIA WNIOSKU:**

.....

**MIEJSCE ZAŁATWIENIA SPRAWY:**

.....

**TRYB ODWOŁAWCZY/SKARGOWY:**

.....

**UWAGI:**

.....

Opracował:	Sprawdził:	Zatwierdził:

Załącznik Nr 3 do Zarządzenia Nr 357/13

Burmistrza Miasta Siemiatycze

z dnia 8 listopada 2013 r.

## **Procedura aktualizacji Katalogu Usług Świadczonych w Urzędzie Miasta Siemiatycze**

### **I. Katalog usług Świadczonych w Urzędzie Miasta Siemiatycze – informacje podstawowe**

- Katalog usług zawiera 56 kart usług.
- Karta usługi to karta z opisem usługi świadczonej w Urzędzie Miasta Siemiatycze.
- Karta usługi zawiera:
  - Dane teleadresowe Urzędu Miasta Siemiatycze
  - Dokumenty niezbędne do załatwienia sprawy
  - Opłaty, jeśli występują
  - Termin załatwienia sprawy
  - Tryb odwoławczy/skargowy
  - Podstawę prawną
  - Miejsce załatwienia sprawy
  - Uwagi
- Informację o tym, kto opracował kartę, sprawdził, zatwierdził
- Każda karta posiada datę ważności
- Każda karta posiada swój numer który składa się z: oznaczenia referatu, oznaczenia numeru z instrukcji kancelaryjnej, numer karty porządkowy, numer zmiany karty oraz rok.
- Karta zostaje wytworzona przez osobę merytoryczną odpowiedzialną za realizację wniosku klienta, zaopiniowana przez Kierownika Referatu lub Sekretarza Miasta w przypadku samodzielnego stanowiska oraz zatwierdzona przez Burmistrza Miasta. Zebranie wszystkich podpisów jest równoznaczne z akceptacją karty pod względem merytorycznym i wprowadzeniem do używania w Urzędzie Miasta Siemiatycze
- Każda karta informacyjna o usłudze zawiera załącznik w postaci wniosku dla klienta, niezbędnego do realizacji usługi
- Za przygotowanie Karty Informacyjnej odpowiadają pracownicy merytoryczni załatwiający daną sprawę na stanowisku pracy
- Nadzór nad Katalogiem Usług sprawuje Sekretarz Miasta Siemiatycze
- Sekretarz Miasta prowadzi centralny zbiór Kart Informacyjnych o Usługach zwany Katalogiem Usług
- Kierownicy referatów i samodzielne stanowiska prowadzą zbiór Kart Informacyjnych realizowanych przez pracowników referatu, Samodzielne stanowiska dla swego zakresu działania
- Katalog usług dostępny jest w wersji papierowej u Sekretarza Miasta
- W wersji elektronicznej Katalog Usług dostępny jest na stronie urzędu <http://www.siemiatycze.eu>

### **II. Aktualizacja Katalogu Usług**

#### **A. Aktualizacja prowadzona przez pracownika merytorycznego i kierownika referatu**

1. Pracownik merytoryczny odpowiedzialny za realizację usługi zobowiązany jest śledzić zmiany prawne w zakresie przedmiotu wykonywanych przez siebie usług.

2. Niezwłocznie po zmianie podstawy prawnej pracownik merytoryczny dokonuje aktualizacji karty usługi w zakresie zmian, które powstały i przedstawia wzór zaktualizowanej karty do akceptacji Kierownikowi.

3. Aktualizację oznacza się kolejnym numerem, np. Karta Nr XXX.0143.1. **1**.2013 (numer 1 oznacza pierwszą wersję karty).

4. Datę aktualizacji wpisuje się w przewidzianej do tego rubryce: „*ważne od .....*”.

5. Zaktualizowana karta wdrożona zostaje po akceptacji Kierownika Referatu i zatwierdzeniu przez Burmistrza Miasta Siemiatycze.

6. Pracownik merytoryczny o zmianie niezwłocznie informuje Sekretarza Miasta dostarczając mu nową zaktualizowaną kartę. Karta przekazywana jest też Kierownikowi Referatu Przedsiębiorczości, Promocji i Turystyki celem zamieszczenia na stronie urzędu.

7. W przypadku wprowadzenia nowej usługi Pkt 1-6 stosuje się odpowiednio

8. Kierownik referatu zobowiązany jest prowadzić na bieżąco kontrolę poprawności Kart Usług w zakresie przedmiotu spraw prowadzonych przez referat. Nadzór nad samodzielnymi stanowiskami w zakresie Kart Usług prowadzi Sekretarz Miasta.

9. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości Kierownik Referatu/Sekretarz Miasta zobowiązany jest zlecić zaktualizowanie Karty Usługi tak jak w punkcie 3-6 Punktu A niniejszego załącznika.

#### **B. Aktualizacja w wyniku konsultacji z zespołem pracowników**

1. Pracownik merytoryczny odpowiedzialny za usługę ma obowiązek zbierać komentarze klientów dotyczących percepcji posługiwania się Kartami Usług.

2. Wszelkie komentarze klientów dotyczące usprawnienia Kart Usług należy zgłaszać Sekretarzowi Miasta.

3. Na spotkaniu pracowników urzędu komentarze te zostaną omówione przez Sekretarza Miasta i jeśli zajdzie taka potrzeba wykorzystane do aktualizacji Kart Usług.

4. Aktualizacja taka zostanie wszczęta na polecenie Sekretarza Miasta.

5. Dalsza procedura aktualizacji przebiegać będzie jak w punkcie 3-6 Punktu A niniejszego załącznika.

#### **C. Aktualizacja w wyniku monitoringu oceny treści, przydatności i przyjazności Karty Usługi dla Klienta**

1. Procedura monitoringu oceny treści, przydatności i przyjazności Karty Usług opisana została w Załączniku nr 4 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Siemiatycze w sprawie wprowadzenia Katalogu Kart Usług świadczonych w Urzędzie Miasta Siemiatycze, Procedury aktualizacji Katalogu Usług oraz Procedury monitoringu oceny jasności treści i przejrzystości przekazu Karty Usługi dla Klienta

2. Procedura aktualizacji przebiegać będzie jak w punkcie 3-6 Punktu A niniejszego załącznika.

3. Za procedurę aktualizacji w wyniku monitoringu odpowiedzialny jest Kierownik Referatu Przedsiębiorczości, Promocji i Turystyki w Urzędzie Miasta Siemiatycze.

**D.** Kierownik Referatu Przedsiębiorczości, Promocji i Turystyki odpowiedzialny jest za aktualizację Kart Usług na stronie internetowej Urzędu Miasta. Zmiany na stronie internetowej wykonywane są niezwłocznie po aktualizacji Karty Usługi.

**E.** Niezależnie od Punktów A, B i C Kierownik Referatu Przedsiębiorczości, Promocji i Turystyki odpowiedzialny jest za przeglądanie kart usług pod względem ich aktualności. Przegląd kart usług odbywa się co trzy miesiące. Z każdego przeglądu sporządzany jest raport, który dostarczany jest Sekretarzowi Miasta.

**F.** Kierownik Referatu Przedsiębiorczości, Promocji i Turystyki w Urzędzie Miasta Siemiatycze do dnia 15 grudnia każdego roku przedstawia Sekretarzowi Miasta raport dotyczący funkcjonowania Katalogu Usług, który zawiera:

1. Liczbę i opis zmian dotyczącą zmian podstawy prawnej;
2. Liczbę i opis zmian wynikającą z opinii klientów;
3. Liczbę i opis zmian wynikających z monitoringu oceny treści, przydatności i przyjazności Karty Usługi dla Klienta;
4. Inne uwagi.

**G.** Aktualizacja poszczególnych Kart Usług nie wymaga zmiany Zarządzenia.

**H.** Wprowadzenie nowej usługi wymaga zmiany załącznika Nr 1 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Siemiatycze w sprawie wprowadzenia Katalogu Kart Usług świadczonych w Urzędzie Miasta Siemiatycze, Procedury aktualizacji Katalogu Usług oraz Procedury monitoringu oceny jasności treści i przejrzystości przekazu Karty Usługi dla Klienta

Burmistrz Miasta  
Siemiatycze

**mgr Piotr Siniakowicz**

Załącznik Nr 4 do Zarządzenia Nr 357/13

Burmistrza Miasta Siemiatycze

z dnia 8 listopada 2013 r.

### **Procedura monitoringu oceny jasności treści i przejrzystości przekazu Karty Usługi dla Klienta**

1. Celem monitoringu jest dostosowanie funkcjonowania urzędu do oczekiwań klientów oraz zapewnienie im usług na najwyższym poziomie jakości.

2. W ankiecie stworzonej na potrzeby badania pytamy o jasność i zrozumienie przekazu Karty Usługi dla klienta Urzędu Miasta Siemiatycze.

3. Ankieta stanowi załącznik do niniejszej procedury.

4. Za opracowanie ankiety i jej aktualizację odpowiedzialny jest Kierownik Referatu Przedsiębiorczości, Promocji i Turystyki i Sekretarz Miasta.

5. Miernikiem badania jest wskaźnik zrozumienia karty przez klienta. Wartość docelową określa trend wzrostowy w stosunku do poprzedniego wyniku badania.

6. Badanie prowadzone jest w sposób ciągły.

7. Ankiety dostępne są w kancelarii ogólnej i na stanowiskach merytorycznych Urzędu Miasta Siemiatycze

8. Urny znajdują się w holu, na parterze Urzędu Miasta Siemiatycze, obok kancelarii ogólnej .

9. Ankieta jest możliwa do pobrania na stronie internetowej [www.siemiatycze.eu](http://www.siemiatycze.eu)

10. Raz na kwartał (w ostatnim tygodniu danego kwartału) następuje otwarcie urny i zliczenie wyników badań.

11. Otwarcie urny następuje w obecności Sekretarza Miasta, Kierownika Referatu Przedsiębiorczości, Promocji i Turystyki. Z otwarcia urny sporządza się protokół.

12. Kierownik Referatu Przedsiębiorczości, Promocji i Turystyki sporządza raz na kwartał raport z wyników ankiety.

13. Ankiety i raporty gromadzone są w Referacie Przedsiębiorczości, Promocji i Turystyki.

14. W opraciu o raporty dokonuje się aktualizacji Kart Usług zgodnie z punktem 3-6 Punktu A Procedury Aktualizacji Usług (załącznik nr 3 do Zarządzenia Burmistrza Miasta Siemiatycze w sprawie wprowadzenia Katalogu Kart Usług świadczonych w Urzędzie Miasta Siemiatycze, Procedury aktualizacji Katalogu Usług oraz Procedury monitoringu oceny jasności treści i przejrzystości przekazu Karty Usługi dla Klienta).

15. Badanie opiera się na technice anonimowego kwestionariusza ankiety do samodzielnego wypełnienia.

16. Nadzór nad badaniem pozostaje w gestii Kierownika Referatu Przedsiębiorczości, Promocji i Turystyki w Urzędzie Miasta Siemiatycze.

Burmistrz Miasta  
Siemiatycze

**mgr Piotr Siniakowicz**



z dnia 8 listopada 2013 r.

Załącznik do procedury monitoringu  
oceny jasności treści i przejrzystości przekazu  
Karty Usługi dla Klienta

## A N K I E T A

### Badanie dotyczące oceny jasności treści i przejrzystości przekazu Karty Usługi dla Klienta

**Miasto odpowiada za sprawne załatwianie różnych spraw administracyjnych przez jej mieszkańców.  
Dokonalimy pracę naszego urzędu, dlatego też chcielibyśmy poznać Pani/Pana opinię na ten temat.**

<b>Proszę wstawić krzyżyk w wybranej kolumnie odpowiadającej zrozumieniu Pana/Pani z obsługi w Urzędzie.</b>	<b>Tak</b>	<b>Raczej Tak</b>	<b>Raczej Nie</b>	<b>Nie</b>
1. Czy treść karty usługi jest dla Pana/Pani zrozumiała?				
2. Czy po przeczytaniu Karty Usługi wie Pan/i jak załatwić swoją sprawę w Urzędzie?				
3. Czy wie Pan/i gdzie załatwić swoją sprawę w urzędzie/złożyć dokumenty?				
4. Czy wie Pan/i jakie dokumenty musi Pan/i wypełnić?				
5. Czy wie Pan/i jakie dokumenty musi mieć przy sobie aby załatwić sprawę?				
6. Czy zrozumiałe i jasne są terminy załatwiania sprawy – realizacji usługi?				
7. Czy wie Pan/Pani kto jest odpowiedzialny za realizację usługi?				
8. Czy Karta Usług zawiera wystarczające informacje teleadresowe (adres, telefon, e-mail, numer pokoju)?				
9. Czy wie Pan/i gdzie i w jakich godzinach można kontaktować się z osobami odpowiedzialnymi za realizację usługi?				
10. Czy wie Pan/i jak i gdzie się odwołać od decyzji w Pana/Pani sprawie?				
11. Czy wie Pan/i jakie są opłaty za wykonanie usługi?				
12. Czy wie Pan/i gdzie dokonać opłaty?				
13. Czy karta usługi pomogła Panu/Pani w załatwieniu swojej sprawy w urzędzie?				

#### **Jakie informacje dodałby/dodałaby Pan/i w Karcie Usług?**

.....

.....

.....

**Dziękujemy za wypełnienie ankiety.**

**Ankiety prosimy wrzucać do urny w ..... lub do urny umieszczonej w holu (parter/piętro) Urzędu Miasta.**

**Serdecznie dziękujemy.**